



**WELKOM ALS HUURDER VAN
WORMERWONEN**

wormerwonen ■

AUGUSTUS 2022

INFORMATIE WORMERWONEN

Inleiding

In dit boekje geven wij u informatie over het huren en het gebruik van uw woning. U kunt ook lezen hoe wij te bereiken zijn. Verder geven wij u enkele praktische tips, waarmee wij hopen u van dienst te zijn en een bijdrage te leveren aan het woonplezier van u en uw medebewoners.

Wij wensen u veel plezier met uw woning en zijn u graag van dienst om dat zo te houden.

Mijn WormerWonen

Mijn WormerWonen is er voor huurders van WormerWonen. De informatie die u hier vindt, is toegespitst op uw persoonlijke situatie. In Mijn WormerWonen vindt u informatie over:

- een reparatieverzoek indienen;
- uw betalingsoverzicht;
- woninginformatie/ buurtinformatie.

Voor het aanmaken van een account voor Mijn WormerWonen heeft u een klantnummer nodig. Dit nummer heeft u ontvangen per brief. Indien u hier niet meer over beschikt kunt u uw huurdersnummer opvragen via onze klantenservice door te bellen naar (075) 642 64 21).

BEREIKBAARHEID WORMERWONEN

U bent van harte welkom, maar houd tijdens uw bezoek te allen tijde minimaal 1,5 meter afstand voor uw eigen en onze veiligheid.

Bezoek- en postadres

WormerWonen
Mercuriusweg 1
1531 AD Wormer

Inloopspreekuur: maandag t/m vrijdag van 10:00 tot 12:00 uur.
's Middags op afspraak geopend voor bezoek.

Telefoon: (075) 642 64 21
Maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 12:00 uur.

E-mailadres: info@wormerwonen.nl

Algemene gegevens

Bedrijfsnaam	Stichting WormerWonen
Statutaire zetel	Wormerland
KVK	35010466
Rekeningnummer	NL 94 BNGH 028.50.40.049
Btw-nummer	NL 0028.42.403.B.01

Huismeester Koningsvarenflats en Merckenrif

Bereikbaarheid huismeester

Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 8.30 -16.30 uur op tel. (06) 54 77 31 51.

Huismeester De Amandelbloesem, Vinkenstraat Wormerveer

Bereikbaarheid huismeester

Maandag, dinsdag, woensdag en donderdag van 09.00 - 13.00 uur op tel. (06) 12 16 95 08.

HUUR

Huurbedrag

Het huurbedrag, dat u maandelijks betaalt, bestaat uit twee delen:

- Huur (voor het gebruik van de woning)
- Servicekosten (voor de levering van goederen en diensten zoals verwarming, glasverzekering etc.)

Huur

De huur is een maandelijks terugkerende financiële verplichting van de huurder aan de verhuurder. Het is belangrijk dat u tijdig aan deze verplichting voldoet. De huur betaalt u op de 1^e van de maand per automatische incasso. De huur wordt jaarlijks per 1 juli verhoogd.

Servicekosten

U betaalt behalve de maandelijks huur ook voor de kosten van enkele voorzieningen die bij de woning horen. Dit zijn de servicekosten. Deze bedragen zijn geschatte voorschotbedragen, voor bijvoorbeeld verwarming, schoonmaak of tuinfonds. Over elk kalenderjaar berekent WormerWonen wat de werkelijke servicekosten in dat afgelopen jaar zijn geweest; er vindt dan een eindafrekening plaats. Dat is nodig, omdat de werkelijke kosten van een bepaalde service hoger of lager kunnen zijn dan de geschatte voorschotbedragen, die u als huurder betaald heeft. Als blijkt dat u teveel heeft betaald, dan krijgt u dat teveel betaalde van ons terug. Als u te weinig heeft betaald, dan zult u nog moeten bijbetalen. De eindafrekening moet uiterlijk voor 1 juli van het volgende jaar bij u zijn. Daarnaast is er een aantal vaste servicekosten zoals de glas- en ontstopingsverzekering. Deze worden niet verrekend. Bij Mijn WormerWonen of in uw huurovereenkomst kijkt u na welke servicekosten u betaalt.

Huurtoeslag

Mogelijk kunt u huurtoeslag krijgen van de overheid. U krijgt dan een bedrag dat u kunt gebruiken om een deel van uw huur te betalen. Huurtoeslag krijgt u alleen als u voldoet aan bepaalde voorwaarden. U kunt uitrekenen door een proefberekening te maken hoeveel huurtoeslag u ongeveer krijgt. De hoogte van de huurtoeslag hangt af van uw situatie, onder andere:

- de huurprijs;
- uw inkomen (als uw huidig inkomen te hoog is, krijgt u geen huurtoeslag);
- uw leeftijd;
- het aantal personen van het huishouden;
- uw vermogen.

Op de website van de Belastingdienst, www.toeslagen.nl leest u alles over huurtoeslag. Ook maakt u via deze website een proefberekening of vraagt u huurtoeslag aan. Let op: verandert er iets in uw situatie, bijvoorbeeld uw inkomen? Geef dit op tijd door via www.toeslagen.nl, anders loopt u het risico dat u de huurtoeslag achteraf moet terug betalen.

WONEN & OMGEVING

WormerWonen streeft naar betrokkenheid van huurders en bewoners bij het beheer van de woningen, maar is van mening dat het initiatief voor het oprichten van bewonerscommissies bij de bewoners zelf moet liggen. Wel ondersteunt WormerWonen de oprichting van bewonerscommissies en biedt daarvoor informatie en stelt middelen ter beschikking. Wormerwonen zet zich samen met u in voor een schone, veilige en leefbare buurt. WormerWonen zet hiervoor buurtconciërges en wijkwoonconsulenten in.

Bewonerscommissies

WormerWonen vindt het belangrijk dat in zoveel mogelijk wijken een bewonerscommissie bestaat. De belangrijkste taken van zo'n commissie zijn:

- Het behartigen van de belangen van alle bewoners van de wijk;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de woning en de woonomgeving;
- Het bevorderen van contacten tussen de bewoners onderling.

Via onze website, ik ben huurder, wonen en omgeving, bewonerscommissie, kunt u terug vinden of er een bewonerscommissie in uw wijk actief is.

Huurdersvereniging Huurders voor Huurders

Huurdersvereniging Huurders voor Huurders (HvH) behartigt de belangen van alle huurders van WormerWonen. De bewonerscommissies vallen onder HvH, maar hebben apart overleg met WormerWonen. Voor bepaalde beslissingen dient WormerWonen de huurdersvereniging tijdig te informeren. Voor andere punten heeft WormerWonen de instemming of advies nodig van HvH of bewonerscommissies.

Het kantoor van HvH is gevestigd aan de Koningsvarenstraat 394 (naast het kantoor van de huismeester), 1531 SL te Wormer. Het telefoonnummer van de 'advieslijn' is (075) 642 60 50. HvH heeft ook een website: www.huurdersvoorhuurders.nl.

Buurtconciërges

Zes buurtconciërges zetten zich iedere dag in om de flats en de buurt schoon, heel en veilig te houden. Op de website vindt u wie er in uw wijk als buurtconciërge actief is. U herkent de buurtconciërges aan hun kleding. Natuurlijk kunt u hen vragen om een pasje waarop staat dat zij buurtconciërge zijn. Wilt u contact opnemen met de buurtconciërges? Belt u of mailt u ons. Wij zorgen ervoor dat uw bericht bij de buurtconciërge terecht komt.

Wijk-/woonconsulenten

De wijk-/woonconsulenten zijn uw eerste aanspreekpunt voor vragen betreffende uw woning, tenzij u in een van de flats aan de Koningsvarenstraat, Merckenrif of Vinkenstraat woont, in dat geval kunt u contact opnemen met uw huismeester. Iedere wijk-/woonconsulent heeft zijn/haar eigen werkgebied. Op onze website kunt u nagaan onder welk gebied uw woning valt en wie dus uw wijk-/woonconsulent is.

Wilt u de wijk-/woonconsulent bellen of mailen?
U kunt hem bereiken op (075)642 64 21.

MEDEHUURDERSCHAP

Gaat u samenwonen? Dan is uw partner niet automatisch mede huurder. U blijft de hoofdhuurder. Uw partner heeft geen rechten en plichten in uw woning (zolang u geen geregistreerd partnerschap aangaat of gaat trouwen). Uw partner heeft dan in geval van bijvoorbeeld overlijden geen recht op de woning. Uw partner moet zich wel op uw adres inschrijven. Dit doet u bij de gemeente.

U kunt na twee jaar samenwonen mede huurderschap aanvragen bij WormerWonen. Hier zijn wel een paar voorwaarden voor:

- U heeft een samenlevingscontract.
- U vraagt toestemming aan ons.
- U laat aan ons zien dat uw partner al minstens 2 jaar op uw adres staat ingeschreven. Dit kunt u doen door een uittreksel op te vragen uit de Basisregistratie Personen. U doet dit bij de afdeling Burgerzaken bij de gemeente. Het uittreksel is een overzicht waarop staat wie er op uw adres staan ingeschreven en vanaf wanneer.

Als u gaat trouwen of geregistreerd partnerschap aanvraagt hoeft u niets te regelen. Vanaf de dag van huwelijk of registratie is uw partner automatisch mede huurder.

Een inwonend kind kan in principe niet de status van mede huurder verkrijgen, omdat een ouder/kind relatie niet wordt gezien als een duurzame gemeenschappelijke huishouding. Normaal gesproken blijft een kind niet voor altijd bij zijn ouders wonen maar gaat het op een gegeven moment het huis uit. Ten aanzien van een broer en zus geldt hetzelfde. Ook hier is het aannemelijk dat één van de twee personen de woning verlaat.

Een kind kan wel mede huurderschap aanvragen als er sprake is van de voorwaarde dat het kind minimaal 35 jaar oud is en zijn hele leven aantoonbaar in de woning van zijn vader of moeder gewoond heeft.

Woningruil

Wilt u graag van woning ruilen met iemand anders? Dat kan, als u allebei aan de voorwaarden voldoet om te ruilen. Gaat u naar onze website www.wormerwonen.nl, ik zoek, een woning om te ruilen, voor de volledige informatie. Hier kunt u ook gelijk een aanvraag voor woningruil indienen of zelf een advertentie voor woningruil plaatsen.

Lang van huis?

Huisbewaring of huisbewaarderschap betekent dat iemand anders een bepaalde tijd in uw woning woont. In die periode woont u zelf ergens anders. U blijft wél verantwoordelijk voor het betalen van de huur en dat er geen overlast plaatsvindt. Huisbewaring duurt minimaal 3 maanden en maximaal 1 jaar. Het gebeurt altijd in overleg met WormerWonen.

Wilt u uw woning in bewaring geven? Neem dan contact met ons op vóóordat u afspraken maakt met degene die een bepaalde tijd in uw woning gaat wonen (telefoon 075 642 6421). U heeft namelijk eerst onze toestemming nodig. Als u onze toestemming heeft dan ondertekent u een "3 partijen overeenkomst".

ONDERHOUD & ZELF KLUSSEN

Riool Reinigings Service (RRS)

Maandelijks betaalt u een kleine vergoeding aan WormerWonen voor de ontstoppingsverzekering. U bent gedekt als er een verstopping optreedt in uw keuken, toilet of badkamer. Ook hemelwaterafvoeren bij de woning vallen onder deze dekking. Wanneer deze situatie ontstaat dient u zelf contact op te nemen met Riool Reinigings Service (RRS) op 0800 – 099 13 13.

Service Glas Herstel (SGH)

Maandelijks betaalt u een kleine vergoeding aan WormerWonen voor de glasverzekering. U bent gedekt als er ruitbreuk optreedt in uw woning. U dient zelf contact op te nemen met Service Glas Herstel (SGH) op 0800 - 022 66 88.

Storing individuele cv-ketel of boiler

Wanneer er een storing optreedt aan uw cv-ketel of boiler dient u zelf contact op te nemen met WormerWonen of de betreffende onderhoudspartij. WormerWonen werkt met de volgende onderhoudspartijen:

- Gasservice Noord Holland: 0299 - 43 21 11
- Energie Service Noord West (ESNW): 075 - 647 54 75
- Stadsverwarming Purmerend: 0900 9807

Raadpleeg de website van WormerWonen voor de juiste onderhoudspartij.

Storing gemeenschappelijke CV-installatie

Heeft u een gemeenschappelijke cv-installatie en daar treedt een storing op, dan dient u contact op te nemen met WormerWonen. U kunt uw klacht aan ons doorgeven via onze klantenservice. Onze klantenservice is bereikbaar op werkdagen van 10.00 tot 12.00 uur op tel. (075)642 64 21.

Reparatieverzoeken

Voor alle overige onderhoudsproblemen of reparatieverzoeken kunt u zelf een reparatieverzoek indienen via [Mijn WormerWonen](#).

Onderhouds ABC

Er zijn aan en in uw woning regelmatig onderhoudswerkzaamheden nodig. Het kan zijn dat het u niet duidelijk is wie deze werkzaamheden moet (laten) uitvoeren.

Is dat WormerWonen of is dat de huurder? Dit alfabetische overzicht geeft hierin duidelijkheid. Het overzicht geeft aan:

- Wanneer reparaties voor rekening van WormerWonen zijn en ook door deze worden uitgevoerd. U ziet dan het teken "V". U kunt dan zelf uw reparatieverzoek indienen via [Mijn WormerWonen](#).
- Welke reparaties voor uw rekening zijn en die u ook zelf moet uitvoeren. U ziet dan het teken "H".
- De reparaties die wel voor uw rekening zijn, maar door ons worden uitgevoerd en verrekend worden via de servicekosten. U ziet dan het teken "H*".
- Voor de met een R gemarkeerde onderdelen kunt u een reparatieverzoek rechtstreeks telefonisch doorgeven aan de desbetreffende bedrijven (zie [website](#) of bel met ons kantoor).

De wettelijke regels

In de wet is geregeld welke onderhoudswerkzaamheden voor rekening van de verhuurder zijn en welke voor rekening van de huurder komen. Dit staat beschreven in het Besluit kleine herstellingen.

De verantwoordelijkheden zijn als volgt verdeeld:

- De verhuurder heeft de "instandhoudingsplicht"; de verhuurder is verplicht om de woningen in een goede staat te houden.
- De huurder heeft de "zorgplicht"; de huurder moet goed voor zijn woning zorgen.

De wet noemt ook voorbeelden van de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, waarvoor huurder en verhuurder elk verantwoordelijk zijn. Deze wederzijdse verplichtingen vindt u ook terug in de huurovereenkomst en de algemene huurvoorwaarden.

Het overzicht kan, gelet op de veelheid van onderwerpen, uiteraard niet compleet zijn. Uitzonderingen blijven altijd mogelijk. Ook is het geen officieel document waaraan u rechten kunt ontlenen.

Servicekosten

In de servicekosten betaalt u met alle huurders samen een bepaald bedrag voor een deel van het onderhoud. Het gaat om onderhoud waarvoor u verantwoordelijk bent en dat u door WormerWonen laat uitvoeren. Bij het aangaan van de huurovereenkomst bent u verplicht hieraan mee te doen. In het eenmaal per jaar verstrekte overzicht (met de huurverhoging) kunt u zien voor welk deel van het onderhoud u een bijdrage betaalt.

Tot slot

- Alle reparaties die het gevolg zijn van beschadigingen, vernielingen, ondeskundig en/of onjuist gebruik zijn altijd voor rekening van de huurder.
- Veranderingen in of aan de woning die u zelf heeft aangebracht, worden niet door WormerWonen onderhouden of gerepareerd, ook niet indien WormerWonen voor deze veranderingen toestemming heeft gegeven.
- Vervanging wegens ouderdom en/of normale slijtage van onderdelen in de woning is voor rekening van WormerWonen, mits dit onderdelen betreft, waarvoor WormerWonen de "instandhoudingsplicht" heeft.

Nog even samengevat: onderhoud, voor wie?

V	Verhuurder
H	Huurder
H*	Wordt door WormerWonen uitgevoerd, maar via de servicekosten berekend (alleen indien u hieraan deelneemt)
R	Voor een reparatieverzoek kunt u rechtstreeks telefonisch contact opnemen met de desbetreffende bedrijven (voor de bedrijven kijkt u op de website of bel ons).

Zelf klussen

Bij het aanbrengen van bouwkundige of installatietechnische wijzigingen in of aan de woning (bijvoorbeeld het plaatsen van een schotelantenne, verwijderen van een wand of het plaatsen van een schuur) heeft u altijd vooraf de schriftelijke toestemming nodig van WormerWonen.

Soms is het mogelijk dat een wijziging kan achterblijven of dat de volgende bewoner de aanpassing wil overnemen. Raadpleeg de website voor meer informatie.

Keukenplan

Voor de eengezinswoningen heeft WormerWonen een keukenregeling opgesteld. Is uw keuken aan vervanging toe, raadpleeg dan de keukenregeling op de website.

Het bijvullen en ontluichten van de cv installatie

Als de drukmeter op het toestel lager dan 1 Bar aanwijst, moet uw cv-installatie worden bijgevuld. Door middel van de volgende stappen kunt u de cv-installatie bijvullen en ontluichten.

1. Verwijder de stekker van de cv-ketel uit het stopcontact.
2. Als de cv-ketel actief is geweest laat deze dan eerst afkoelen tot een temperatuur van ca. 40° C, dit kunt u aflezen op de thermometer op de cvketel (indien uw cv-ketel niet over een thermometer beschikt wacht u dan ongeveer 45 minuten). Zo voorkomt u gevaarlijke situaties.
3. De cv-installatie dient nog ontluicht te worden. Als eerste moeten de radiatoren op de begane grond en vervolgens op de 1^e en 2^e verdieping ontluicht worden. Bovenop of naast de radiatoren en in of bovenop de cv-ketel zit een ontluichtingsventiel. Draai dit met het ontluichtings sleuteltje linksom los zodat de lucht eruit kan. Als er water uit het ontluichtingsventiel komt draai deze dan rechtsom weer dicht. Houdt hier een doekje bij waarmee u het water kunt opvangen.
4. Sluit de vulslang aan op de waterkraan en laat de vulslang vollopen met water (dit voorkomt dat er lucht uit de slang in de cv-installatie komt) en sluit de vulslang aan op de vulkraan.
5. Draai de waterkraan en vervolgens de vulkraan van de cv-ketel open.
6. Als de drukmeter op ongeveer 2 Bar staat draai de vulkraan dicht en vervolgens de waterkraan dicht.
7. Controleer de druk op de drukmeter, deze dient tussen de 1,5 en 2 Bar te staan.
8. Ontkoppel de vulslang van de vulkraan. Houdt een doekje om de vulslang en de vulkraan (er staat namelijk altijd nog wat druk op de vulslang). Hierdoor zal er wat water ontsnappen.
9. Ontkoppel de vulslang van de waterkraan.
10. Steek als laatste de stekker weer in het stopcontact.

Op de website staat ook een filmpje hoe je de cv-installatie moet bijvullen.

ONDERHOUDS-ABC



Aanrecht

- V Onderhoud en herstel van het aanrechtblok en het aanrechtblad, keukenkastjes en laden, nodig als gevolg van ouderdom.
- H Scharnieren en sluitingen van deurtjes bijstellen en smeren.

Afvoeren

- H* Het ontstoppen van gootsteen-, douche-, wasmachine- en closetafvoeren. R
- H* Het ontstoppen van rioleringen, zowel bij individuele als bij gemeenschappelijke huisaansluitingen. R

bij laagbouw

- H Het schoonmaken van dakgoten en hemelwaterafvoeren/regenpijpen.
- V Eenmaal per drie jaar.

bij hoogbouw

- V Het schoonmaken van dakgoten en hemelwaterafvoeren/regenpijpen.
- H* Het ontstoppen van balkon- en galerijafvoeren. R
- V Het herstellen of vernieuwen van verzakte en/of afgebroken rioleringen en de huisaansluitingen.

Afzuigkap

- H Onderhoud en reparatie, inclusief het schoonhouden van eventuele filters



Balkon (zie ook Galerij)

- H Het schoonhouden van balkon- en galerijvloeren met de daarin aangebrachte afvoerroosters.
- V Onderhoud aan balkon en balustrades.
- H Het schoonhouden van balkon- en galerijhekwerk, van glas en houtwerk van de gevels, over de breedte van de woning.

Boiler

- V Onderhoud van door WormerWonen aangebrachte boiler incl. de mengkraan.

Behangen

- H Het behangen van de woning.

Bel

- H Reparatie en onderhoud van de “eigen” aangebrachte bel.
- V Onderhouden gehele bel- en deuropenerinstallatie (inclusief bedrading, transformatoren en drukknoppen).

Bestrating

- V Het herstellen van bestrating, alsmede het vervangen van gebroken tegels (alleen het gemeenschappelijke of openbare gedeelte op eigen grond van WormerWonen). Zie ook tuinen.

Brievenbus

- V Reparatie, vernieuwing en/of vervanging van briefplaten en postboxen.
- H Sloten postboxen vervangen en/of repareren, eventueel via WormerWonen.

**Centrale verwarming**Individueel:

- H Onderhoud van door huurder aangebrachte c.v.
- V Onderhoud van door WormerWonen aangebrachte c.v. R
- H Het ontluichten en bijvullen van de in de woning aanwezige individuele c.v.
- H Het weer in bedrijf stellen van de c.v. na langdurige buiten gebruikstelling of na het verrichten van genoemde ontluichtings- en bijvulwerkzaamheden (zie instructieboekje). Bij storing vervolgens het externe bedrijf bellen. R
- H Het voorkomen van het bevroren van leidingen en kranen.

Collectief:

- H Het ontluichten van de radiatoren, indien mogelijk.
- V Het repareren van de radiatorcranen, leidingen en lekke radiatoren.

Closet

- H Het vernieuwen van beschadigde of gebroken closetpotten, wastafels en fonteinbakjes.
- V Het vervangen van versleten closetpotten.
- V Het repareren en/of vernieuwen van closetreservoirs.
- V Het repareren van lekkende closet- en reservoiransluitingen.
- H Het vernieuwen van closetzittingen.



Dak

- V Onderhoud, reparatie en/of vernieuwing van dakbedekking.
- V Bij storm: afgewaaide pannen of bitumineuze dakbedekking.
- H Het (laten) vegen van schoorsteenkanalen, tenminste 1x per jaar. Voor flatgebouwen te regelen in overleg met WormerWonen.
- V Het (laten) aanbrengen van afdekkapjes, draadbolrooster in schoorsteen/ontluchtingskanalen tegen nestelen vogels.

Dekvloer

- H Reparaties ten gevolge van beschadigingen, lijmresten e.d.
- H Het opnemen en herleggen van vloerbedekking, met de daarbij behorende, door de huurder aangebrachte ondervloeren, plavuizenvloeren of parketvloeren, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van reparatiewerkzaamheden of inspecties onder deze vloeren.

Deuren

- V Reparaties aan of vernieuwen van woningtoegangsdeuren.
- V Onderhoud of vernieuwen van hang- en sluitwerk van buitendeuren en buitenramen in gemeenschappelijke ruimten, incl. de woningtoegangsdeur.
- H Normale tochtmaatregelen, zoals plaatsen van tochtstrippen.
- V Extreem grote naden (groter dan 12 mm) bij buitendeur.
- H Onderhoud of vernieuwen van hang- en sluitwerk van binnendeuren.
- H Vervanging van beschadigde binnendeuren, tenzij er sprake is van slijtage.
- H Uitgewaaide deuren door onachtzaamheid van de bewoner.

Deurdranger

- V Reparatie en vervanging van deurdrangers op toegangsdeuren in gemeenschappelijke ruimten.

Douche

- H Het repareren en/of vervangen van handdouches, doucheslangen en kraanuitlopen.
- H Het repareren en/of vervangen van opsteekhaak en glijstang t.b.v. handdouche.
- H Het repareren van mengkranen met inbegrip van het vernieuwen van kraanleertjes, kraanknoppen en kraanbinnenwerken.
- V Het vervangen van mengkranen bij normale slijtage.
- H* Het ontstoppen van de douche- en wasmachineafvoeren. R



Elektriciteit

- V Onderhoud en reparatie aan elektrische installatie, met groepenkast, bedrading, aarding en wasmachinetrekschakelaars.
- H Het vervangen en/of herstellen van beschadigde schakelaars, wandcontactdozen en centraaldoosplaatjes



Fonteinbakjes

- V Het vervangen van versleten fonteinbakjes.
- H Het vernieuwen van beschadigde en/of gebroken fonteinbakjes.



Galerij (zie ook Balkon)

- H Het schoonhouden van het gedeelte van de galerij vóór uw woning. Dit geldt zowel voor het kozijn en de beglazing als voor de vloer en het hekwerk aan de galerijzijde alsmede voor het plafond voor zover bereikbaar.
- V Galerijvloerafwerking, zo nodig ter bescherming van het beton.
- V Galerijplafondafwerking, indien betonbescherming dit vereist.

Gasinstallatie

- V Het herstellen of vernieuwen van de gasleiding.
- H Het vervangen of repareren van de aansluitingen van gasverbruikstoestellen, met inbegrip van de daarbij geplaatste gaskranen, met uitzondering van aansluitingen van een in de huur opgenomen geiser en/of c.v.-toestel.

Glas

- H* Vervanging buitenbeglazing, door breuk, zonder opzet. R
 - H* Vervanging binnenbeglazing, door breuk, zonder opzet. R
- Lekslag zelf melden aan Service Glas Herstel.

Gootsteen

- H* Het ontstoppen van de gootsteenafvoeren. R



Hang- en sluitwerk

- H Onderhoud van deurkrukken, scharnieren en sloten in de woning en bijbehorende berging.
- V Onderhoud of vernieuwen van hang- en sluitwerk van buitendeuren en buitenramen van de woning, berging en in gemeenschappelijke ruimten.
- V Voordeurslot vervangen bij slijtage door ouderdom.
- H Voordeurslot vervangen door forceren van het slot bij verlies sleutels of afbreken hiervan.

Huisraad en huurbeëindiging

- H Het verwijderen van in de woning achtergelaten huisraad of andere voorwerpen na huurbeëindiging.



Vaste kasten

- H Herstellen en/of vernieuwen van kastplanken, plankdragers, roedehouders e.d.
- H Onderhoud van sloten en scharnieren.
- H Vervanging van beschadigde kastdeuren, tenzij er sprake is van slijtage.

Kozijnen

- V Reparaties aan of vernieuwen van het houtwerk van buitenkozijnen, ramen en deuren.

Kranen

- V Het vervangen van (tap)kranen bij normale slijtage.
- H Vervangen van kraanleertjes, kraankoppen en kraanbinnenwerken.

Krimpscheuren

- H Deze ontstaan door twee verschillende materialen, bijvoorbeeld hout/steen.



Lampjes

(Zie Verlichting)

Liften

V Onderhoud en reparatie.

Lekkages

V Het herstellen van waterleidingen in de woning.



Metselwerk

V Onderhoud en herstel van buitengevels, met inbegrip van voegwerk.



Ongediertebestrijding

V Het bestrijden en verdelgen van kakkerlakken, farao-mieren en houtworm.

H Het bestrijden van gewone mieren, vlooien, muggen, wandluizen, muizen, fruitvliegjes, wespen e.d. (het bestrijden van ratten loopt via de gemeente).

Ontstoppen

H* Het ontstoppen van afvoeren en door WormerWonen aangelegde leidingen.

R

R

Ramen

- V Reparaties aan of vernieuwen van het houtwerk van buitenkozijnen/ramen.
- V Onderhoud of vernieuwen van hang- en sluitwerk van buitenramen.
- H Uitgewaaide ramen door onachtzaamheid van de bewoner.
- H Normale tochtmaatregelen, zoals plaatsen van tochtstrippen etc.
- V Bij extreem grote naden (groter dan 12 mm) door kromtrekken.

Roosters

(zie Ventilatioorosters)

S

Sausen

- H Sausen en witten van plafonds en wanden in de woning.

Schakelaars & Stopcontacten

- H Het vervangen en/of herstellen van beschadigde schakelaars, wandcontactdozen en centraaldoosplaatjes.

Schilderwerk

- V Buitenschilder- en lakwerk.
- H Binnenschilder- en lakwerk.

Sleutels

- V Eenmalig verstrekt bij verhuur van woning.
- H Bij zoekraken of beschadiging laten maken van nieuwe sleutels. (Gecertificeerde sleutels kunt u kopen bij WormerWonen.)

Sloten

(Zie Hang- en sluitwerk)

Spiegels

- H Het vernieuwen van gebroken of beschadigde wastafelspiegels en planchetten.
- V Het vernieuwen hiervan wegens ouderdom.

Stucwerk

- H Het herstellen van klein pleisterwerk, nadat oude behanglagen zijn verwijderd, o.a. gaatjes/pluggen.
- H Het herstellen van krimp-scheuren in stukadoorswerk en kleine reparaties in het stucwerk, minder dan 0,20 m².
- V Onderhoud en reparatie van geheel loszittend pleisterwerk.

Sifon

H* Ontstoppen onder gootsteen, wastafel, fonteinbak. R

**Trappen**

H Onderhoud en reparatie van zelf aangebrachte trapafwerking.

V Onderhoud trappen in gemeenschappelijke ruimten.

H* Schoonhouden van de trappenhuizen.

H Schoonhouden van de portieken.

Tegels

H Het vervangen van beschadigde wand-, vloer- en/of vensterbanktegels tijdens bewoning en na opzegging.

Toilet

(Zie closet)

Tuinen

H Het onderhoud van het bij de woning behorende erf en tuin, evenals de beplanting daarvan; het knippen van de afscheidingshagen daarbij inbegrepen (laagbouw).

H Ophogen bij normale verzakking en repareren van de tegelpaden en terrassen, sierbestrating, grindtegels e.d. van het bij de woning behorende erf (tuin). WormerWonen heeft een zandregeling om u hierbij tegemoet te komen.

Gemeenschappelijke tuin

V Aanleg en herstel van gemeenschappelijke tuin.

H* Onderhoud van gemeenschappelijke tuin.

**Ventilatie**

V Onderhoud en vervangen mechanische ventilatie.

H Roosters schoonhouden.

Ventilatiekanalen

V Reparatie ventilatiekanalen.

Collectief

V Schoonmaken ventilatiekanalen mechanische ventilatie.

Ventilatioerooster

- V Het herstellen of vernieuwen van ventilatioerooster voor een mechanisch ventilatiesysteem, van direct in de ramen opgenomen ventilatioeroosters en van roosters in gevels.
- H Het schoonhouden van bovengenoemde roosters.

Verlichting (elektra)

- H Het vernieuwen van zekeringen en houders daarvan.

Verlichting gemeenschappelijke ruimte

Trappenhuizen, boxgangen en galerijen

- V Bedrading
- V Armatuur
- H* Lampje

Vloeren

(Zie dekvloer)

- V Vloerverwarming
- H Bij het beschadigen van de dekvloer zijn de herstelkosten voor de huurder.

**Warmtemeters**

- V Onderhoud en reparaties.
- H Bij beschadiging door een bewoner zijn de herstel- of vervangingskosten voor de huurder.

Wastafel

- H Onderhoud en vervanging na beschadiging en/of gebroken/beschadigde wastafels/fonteintjes.
- V Vervanging van versleten wastafels/fonteintjes.

Waterleiding

- V Het herstellen van waterleidingen in de woning.
- H Hoofd- en stopkranen gangbaar houden.

Windschermen

- H Het herstellen van windschermen anders dan als gevolg van veroudering (laagbouw).
- V Het herstellen van windschermen als gevolg van stormschade.



Zwanenhals

H* Gootsteen, wastafel, fonteinbak ontstoppen. R

Zonnepanelen

V Onderhoud en reparaties.

WOONADVIEZEN

Boren

Bij het boren van gaten in wanden of plafonds controleer eerst of er leidingen te traceren zijn (eventueel met detectors). Onder en boven stopcontacten of schakelaars zijn vaak elektraleidingen aanwezig. Bepaal het materiaal van de wand of plafond en boor als volgt:

- Beton > Boren in klopstand > Normale pluggen toepassen.
- Kalkzandsteen > Normale boorstand > Normale pluggen toepassen.
- Gipsblokken > Normale boorstand > Normale pluggen toepassen.
- Gipsplaat > Normale boorstand > Holle wandpluggen of paraplupluggen toepassen.

Het is niet toegestaan om in een betonvloer gaten te boren.

Vloerafwerking

Parket of laminaat

Bij het leggen van een parket- of laminaatvloer in de woning, houdt u rekening met de volgende voorwaarden:

- Wij adviseren u op de kale vloer een laag PE-folie aan te brengen om uw laminaatvloer tegen optrekkend vocht te beschermen.
- Op de PE-folie brengt u een ondervloer van (groene) vezelplaten van min 0,5 cm dikte die voldoen aan de TNO geluidsnorm van minimaal 10 decibel (dB). Uw ondervloer moet geleverd worden met een TNO certificaat. Let op, indien uw woning beschikt over vloerverwarming kunt u deze groene vezelplaten niet toepassen. U dient hier een ondervloer te leggen die geschikt is voor vloerverwarming.
- De vloerelementen mag u onderling verlijmen.
- Vloerluiken (indien van toepassing) moeten altijd bereikbaar blijven.
- De vloer moet u los houden van alle wanden en aanwezige vloerplinten.
- Het gebruik van de vloer mag geen overlast veroorzaken naar omliggende woningen.
- U dient er rekening mee te houden dat bij beëindiging van de huurovereenkomst de laminaatvloer verwijderd dient te worden, indien een opvolgende huurder die niet van u wenst over te nemen.

Vloertegels of plavuizen

Bij eengezinswoningen is het vanwege geluidsoverlast alleen toegestaan om vloertegels aan te brengen in het toilet, hal of gesloten keuken.

Bij flatwoningen is het vanwege geluidsoverlast alleen toegestaan om vloertegels in het toilet aan te brengen.

Tapijt

Voor het leggen van tapijt als vloerafwerking is een ondervloer niet verplicht, ook het voorstrijken van de ondergrond is niet nodig.

PVC of marmoleum

Voor het leggen van PVC of marmoleum dient de vloer eerst behandeld te worden met een geschikt voorstrijkmiddel (ook wel primer of grondering genoemd), waar vervolgens de vloer op kan worden gelijmd.

Behangen

Als u gaat behangen dient de wand vlak te zijn, dit geeft het mooiste resultaat. Als de wand niet glad is, kunt u deze laten stukadoren of behangen met glasvlies behang.

Dit geeft ook een strak resultaat en het is mogelijk om de wand te sausen.

Als u behang gaat verwijderen, kunt u het beste een stoomapparaat gebruiken, het behang "weekt" zich los en is daarna makkelijk af te steken. Let op, behang dat op gipsplaat zit geplakt kunt u niet afstomen, tenzij de gipsplaten van tevoren gesausd waren.

Riolering

Wij raden u aan om geen schadelijke stoffen, vet of grove afvalresten door het toilet of gootsteen te spoelen, dit belemmert de doorgang van het riool en kan verstopping veroorzaken.

Een paar keer per jaar kan de stankafsluiter (bekersifon) van de wastafel verstopt raken met haar en zeepresten. Wij adviseren u om de "beker" los te draaien en het sifon inwendig te reinigen.

Wanneer de douche, wastafel of fonteintje een periode niet wordt gespoeld, kan het water in de stankafsluiter van de afvoer verdampen. Laat opnieuw water stromen door de afvoer en u ondervindt geen rioolstank.

De condensafvoer van de cv-ketel kan vaak dicht slippen met zogenoemde aluminium oxide, controleer dit regelmatig.

Waterleiding

Indien u een aanpassing wil laten uitvoeren aan de waterleidingen of een kraan wilt vervangen, dient u de hoofdwatrafsluiter van uw woning dicht te draaien. Deze bevindt zich in het toilet, badkamer of meterkast bij hoogbouw woningen en in de kruipruimte of meterkast bij eengezinswoningen.

Gas

In de keuken bevindt zich een aansluiting voor een kooktoestel. Dit is een gasleiding ofwel een loze elektriciteitsleiding. De hoofdkraan van de gasleiding bevindt zich in de meterkast. Voor de aansluiting van een elektrisch fornuis moet door een erkend installateur de bedrading worden aangebracht.

Wanneer u gaslucht ruikt, neemt u een klein schaalpje met water en zeepsop.

Breng dit met de vinger aan over de gasleiding, kraantje of slang. Als het sop gaat bubbelen, heeft u een gaslek en neemt u direct contact op met WormerWonen en draait u de hoofdkraan dicht.

Elektra

In de meterkast bevinden zich de elektriciteitsmeter en de hoofdzekering. Deze onderdelen zijn verzegeld en mogen alleen door mensen van het elektriciteitsbedrijf worden gerepareerd.

Alle groepen zijn extra beveiligd door een zogenaamde aardlekschakelaar. Deze schakelaar schakelt de stroom uit als u bijvoorbeeld een stroomdraad aanraakt of een apparaat beet pakt dat onder stroom staat. Op de aardlekschakelaar zit een knop met een T (test), die u éénmaal per jaar moet indrukken. Direct na het indrukken dient de stroom te zijn uitgeschakeld. Gebeurt dat niet, dan moet meteen WormerWonen worden gewaarschuwd.

Wat moet u doen als een groep of aardlekschakelaar niet meer wordt geactiveerd.

- Schakel alle groepsschakelaars naar beneden.
- Schakel stuk voor stuk de groepsschakelaars in, totdat de aardlekschakelaar weer uitvalt. Op die manier kunt u er achter komen waar de storing zit. Trek daarna alle stekkers uit de apparaten van de betreffende groep.
- Stop nu alle stekkers één voor één weer in de stopcontacten, indien de groep weer uit valt, zit de storing in het laatste apparaat.
- Als u het defecte toestel buiten werking hebt gesteld, kunt u de

- aardlekschakelaar en de groepsschakelaar weer inschakelen.
- Blijft de installatie desondanks zonder spanning omdat de hoofdzekering gesprongen is, neem u dan direct contact op met Liander.

Rookmelder

Indien uw woning voorzien is van een rookmelder, zal deze binnen een bepaalde tijd beginnen te piepen. Dit betekent dat de backup batterij leeg is, deze dient u zelf te vervangen.

Huistelefoon

Alle flatwoningen zijn voorzien van een huistelefoon/videfoon. Via deze telefoon kan er gecommuniceerd worden met een persoon die bij de hoofdentree staat. Als u deze persoon wilt binnen laten, dient u op de knop van uw huistelefoon te drukken, waardoor de hoofdentreedeur wordt geopend.

Let op, het is niet toegestaan om de huistelefoon van de wand los te halen. Als er één huistelefoon is ontkoppeld van het systeem, zijn er diverse huistelefoons van uw burens uitgeschakeld.

Telefoon- en kabelaansluiting

In de woonkamer en soms in de slaapkamer bevindt zich een aansluiting voor de telefoon en kabel.

Droogstoken van de (nieuwbouw) woning

Bij het betrekken van een nieuwbouwwoning bevat deze woning nog veel vocht. Om uw huis droog te krijgen zonder dat de bouwmaterialen te veel krimpen geven wij voor de eerste weken het volgende advies. Ventileer maximaal door de roosters en binnendeuren open te zetten. Zet de kamerthermostaat op 18 °C als u aanwezig bent en op 15 °C als u niet aanwezig bent.

Ventileren

Natuurlijke ventilatie

Wanneer u in een oudere woning woont, is er natuurlijke ventilatie. Zorg ervoor dat alle ruimten luchttoevoer krijgen door de roosters open te zetten. Dit is belangrijk voor de afzuiging van de keuken, toilet of badkamer.

Mechanische ventilatie

Sommige woningen zijn voorzien van een mechanische ventilatie box. Deze box draagt zorg voor afzuiging in de keuken, toilet en badkamer. Ook bij de aanwezigheid van deze box is luchttoevoer zeer belangrijk, zet hiervoor de ventilatieroosters of ramen open. Zet tijdens het douchen of koken de unit op stand 3.

Aansluiten van een afzuigkap

Bij eengezinswoningen met natuurlijke ventilatie adviseren wij u om een recirculerende afzuigkap aan te brengen. Deze afzuigkap heeft een koolstoffilter die kooklucht filtert en verse lucht de keuken inblaast.

Indien u een afzuigkap met motor wilt plaatsen is er een afvoer naar buiten nodig of kunt u een klep aanbrengen in de pijp tussen de afzuigkap en het natuurlijk ventilatiekanaal die open staat als u de afzuigkap niet gebruikt. Indien u een afvoer naar buiten gaat aanbrengen dient u dit schriftelijk aan te vragen bij WormerWonen. Formulier.

Bij flatwoningen met natuurlijke ventilatie is het niet toegestaan om een afzuigkap aan te sluiten op het natuurlijke ventilatiekanaal omdat er meerdere woningen op dit kanaal zitten aangesloten. Indien u een afzuigkap op dit kanaal aansluit komen uw kookluchten bij uw beneden- of bovenburen de woning binnen. Wij adviseren u om

een recirculerende afzuigkap te plaatsen.

Bij flatwoningen en eengezinswoningen met mechanische ventilatie is het niet toegestaan om een afzuigkap met motor aan te sluiten. Indien er twee ventilatieopeningen in de keuken zitten kunt u een motorloze afzuigkap op één van beide openingen aansluiten. Indien er maar één opening zit mag u deze niet afsluiten door het aansluiten van een afzuigkap, u dient dan een recirculerende afzuigkap aan te brengen.

Schimmel

Om schimmel te voorkomen dient u uw woning goed te ventileren, met name de badkamer, lees hiervoor het hoofdstuk ventilatie. Neem na het douchen de tegels af en zorg dat de dampen snel de badkamer verlaten.

Schimmel vormt zich op plekken waar weinig of geen luchtcirculatie is in combinatie met koude oppervlakten en vocht. Houd uw wanden ook vrij van meubels en open de gordijnen indien mogelijk.

Voor het bestrijden van schimmel gebruikt u Bison Schimmelvreter, verkrijgbaar in diverse bouwmarkten. Gebruik voor de grote oppervlakken de spray (klepje open) en gebruik voor hardnekkige vlekken en lastig bereikbare plaatsen schuim (klepje dicht). De ondergrond vanaf 3-5 cm besproeien en ongeveer 10 minuten laten inwerken. Bij sterke schimmelvorming na 10 minuten behandeling nogmaals uitvoeren. Het behandelde oppervlak grondig reinigen met spons en water. Bij kitvoegen de gehele behandeling (sproeien en reinigen) herhalen. Na gebruik verstuiver sluiten door de sproeidop een kwartslag naar beneden te draaien.

Wanneer de schimmel volledig is weggetrokken gebruikt u een schimmelwerende latex, deze zorgt ervoor dat de schimmel voorlopig weg blijft.

Legionella preventie

Spoel als u langere tijd van huis bent weggeweest altijd uw douche goed door. Leg de douchekop daarbij in een emmer water of als dit niet mogelijk is houdt dan de douchekop boven het afvoerputje. Ventileer of verlaat voor de zekerheid de doucheruimte.

Dakgoot

Het schoonhouden van de dakgoot dient u zelf uit te voeren, houdt dit jaarlijks bij en voorkom verstoppingen.

Schutting

De huurder is verantwoordelijk voor het plaatsen of herstellen van een schutting in de tuin. Bij het plaatsen van palen is het verstandig om deze te verstevigen met snelbeton. Spit hiervoor een gat van ongeveer 50 cm.

Sleutel kwijt?

Een veel voorkomend incident is dat bewoners hun woning niet meer in kunnen komen omdat de sleutels zijn verloren of aan de binnenkant van de deur zitten.

WormerWonen is niet in bezit van sleutels van uw woning.

Raadpleeg een aannemer of een slotenmaker om u te helpen. Ons advies is om een betrouwbare buurman, kennis of familielid één sleutel van uw woning te geven.

Energiebesparingen

Hier leest u een aantal zaken die u zelf kunt doen of laten om uw energieverbruik gunstig te beïnvloeden.

- Profiteren van de gratis zonnewarmte door niet de gordijnen te sluiten of het zonnescherm omlaag te doen als de zon schijnt tijdens het stookseizoen.
- Over een heel stookseizoen gemiddeld twee graden lager verwarmen kan

- 10% in het gasverbruik schelen.
- De thermostaat lager zetten bij (langdurige) afwezigheid.
- Overgordijnen 's avonds sluiten, gordijnen niet vóór de radiatoren hangen.
- Ongebruikte kamers matig verwarmen, de deuren van deze kamers gesloten houden.
- Vergelijk jaarlijks de energietarieven met diverse aanbieders en stap over als het kan.

Verzekering

WormerWonen adviseert haar huurders om een goede inboedelverzekering af te sluiten, deze verzekering vergoedt eventuele schade aan of diefstal van uw inboedel. Daarnaast speelt nog het gegeven van "huurdersbelang". Dat wil zeggen dat de bewoner zelf aangebrachte verbeteringen, zoals keukenblok met eventueel inbouwapparatuur, badkamer, tweede toilet etc. zelf dient te verzekeren, daar WormerWonen alleen verzekerd is voor de herbouw van de oorspronkelijke woning. De bewoner kan zijn financieel belang in deze verzekeren binnen de inboedelverzekering.

Het is tevens verstandig een WA-verzekering af te sluiten. Die verzekering dekt de schade die u eventueel toebrengt aan anderen, dus ook aan uw burens (bijvoorbeeld bij overstroming van de wasmachine).

WOONREGELS

Algemeen

Om de straat en de buurt leefbaar te houden, heeft WormerWonen een aantal regels opgesteld. Veel van deze regels staan ook al in onze algemene huurvoorwaarden die u hebt ontvangen bij het ondertekenen van uw huurovereenkomst. Daarnaast zijn er echter nog andere regels die net zo belangrijk zijn.

Wij verzoeken u deze brochure goed door te lezen, u aan deze regels te houden en andere bewoners erop te attenderen als zij de regels niet nakomen.

(Geluids)overlast

Om prettig met elkaar te wonen, is het belangrijk rekening te houden met de mensen om u heen. Maak kennis met uw burens, maak afspraken over zaken die mogelijk overlast veroorzaken (denk aan: het draaien van muziek, het houden van een feestje, afscheid nemen van bezoek of klussen) en spreek elkaar in een vroeg stadium aan wanneer er toch overlast ontstaat.

Harde vloerbedekking (denk aan: houten vloeren, parket, laminaat, tegels, plavuizen, linoleum en vinyl) kan een belangrijke bron van geluidsoverlast zijn. Wilt u een dergelijke vloerbedekking leggen? Lees dan het hoofdstuk vloerafwerking, op blz. 20.

Gemeenschappelijke ruimte

Onder gemeenschappelijke ruimte verstaan we de hoofdentree, bergingsgang, galerij, trappenhuis en lift. Alle bewoners die in een appartementencomplex wonen hebben toegang tot deze ruimten. Deze ruimten moet u ook samen schoon, opgeruimd, veilig en leefbaar houden.

- Het is niet toegestaan de centrale toegangsdeur vast te zetten in geopende stand. Hierdoor wordt de installatie ontwricht.
- Het is niet toegestaan de gemeenschappelijke ruimten te gebruiken voor opslag van huisraad, vuilniszakken, (brom)fietsen, kinderwagens en dergelijke. Dat is gevaarlijk, want deze spullen blokkeren de doorgang en de vluchtweg bij brand of andere calamiteiten. Mocht u het niet vertrouwen om uw eigendommen of dat van anderen buiten te laten staan, zet deze dan in uw box.
- Ook is het belangrijk dat de brandtrappen altijd makkelijk te bereiken zijn. Het is dus niet toegestaan om iets vóór de brandtrappen of het hekje te plaatsen. U kunt de fietsenrekken buiten gebruiken.

Huisdieren

Als u huisdieren hebt, bent u verantwoordelijk voor het gedrag van uw huisdieren. Het geblaf van uw hond, de uitwerpselen van uw kat of hond, ze zijn uw verantwoordelijkheid. U mag met uw huisdieren bovendien geen overlast veroorzaken voor medehuurders. Honden moeten aangelijnd zijn in de flat. Uitwerpselen van uw huisdieren in de algemene ruimte(n) zijn al helemaal uit den boze.

Ongedierte

Mieren, kakkerlakken, zilversjes en andere ongedierte komen vaak af op etensresten en een onhygiënische omgeving. Zorg dat uw woning schoon en opgeruimd is.

Huisvuil

Het is niet de bedoeling dat huisvuil naast de vuilcontainer wordt geplaatst. Hier komt ongedierte op af. Deponeer uw huisvuil direct in de daarvoor bestemde

vuilcontainers en laat uw huisvuil niet achter in uw tuin of op uw balkon/galerij. Dit zorgt voor een schone leefomgeving en een prettige uitstraling van uw buurt.

Grofvuil

Heeft u grofvuil? Neem dan contact op met HVC voor het maken van een afspraak om uw grofvuil aan de weg op te laten halen. Het telefoonnummer van HVC is: 0800-0700.

Tuinonderhoud

Een goed verzorgde tuin heeft een positieve uitstraling op uw leefomgeving. Zorg ervoor dat bomen en struiken elk jaar worden gesnoeid en verwijder overtollige rommel uit uw tuin.

Schoonmaak

Het reinigen van de kozijnen en beglazing aan de buitenzijde van uw woning hoort bij uw verplichtingen als huurder. Dit verlengt de levensduur van de (kunststof) kozijnen en zorgt voor een betere uitstraling in de buurt.

Woont u in een flatwoning, dan moet u het gedeelte van de galerijvloer en het hekwerk voor uw woning ook schoon houden.

NIET TEVREDEN, OF VINDT U DAT HET BETER KAN?

Samen zoeken we naar een oplossing!

Inleiding

WormerWonen doet haar best om u zo prettig mogelijk te laten wonen in uw woning en woonomgeving. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent, of dat u een suggestie heeft voor verbetering van de dienstverlening. Wij stellen het erg op prijs als u dat aan ons laat weten!

Er zijn verschillende soorten klachten. U bent bijvoorbeeld niet tevreden over het onderhoud van de woning, u hebt een klacht over de woningtoewijzing of over de manier waarop u behandeld bent door een van onze medewerkers. In alle gevallen raden wij u aan uw klacht of suggestie voor verbetering aan ons kenbaar te maken. Samen zoeken we dan naar een oplossing.

Indienen van klachten of verbetersuggesties

U kunt ons op verschillende manieren laten weten dat u een klacht of een suggestie voor verbetering heeft:

- Via het klachtenformulier (ook via onze website www.wormerwonen.nl te downloaden)
- Aan de balie van ons kantoor
- Telefonisch via telefoonnummer (075) 642 64 21
- Met een brief aan WormerWonen, Mercuriusweg 1, 1531 AD Wormer
- Per mail via info@wormerwonen.nl

U meldt ons:

- Waarop uw klacht betrekking heeft
- Wat er mis is gegaan of wat er beter kan
- Wie erbij betrokken waren
- Uw suggesties voor een oplossing/verbetering

Behandeling

Wij sturen u binnen drie dagen een schriftelijke bevestiging. Daarin staat wie uw klacht behandelt. Binnen drie weken laten wij u weten welke mogelijkheden er zijn om uw klacht te verhelpen.

Een klacht wordt altijd als eerste behandeld door een medewerker van de betreffende afdeling. Wanneer u niet tevreden bent met de geboden oplossing dan behandelt de leidinggevende uw klacht. Deze zal de klacht altijd persoonlijk met u bespreken.

Niet tevreden over de oplossing?

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, dan wordt uw klacht een geschil dat u voor kunt leggen aan de onafhankelijke geschillencommissie. WormerWonen heeft samen met Parteon en ZVH een externe geschillencommissie ingesteld. U kunt zich tot deze commissie wenden als u het niet eens bent met het definitieve besluit van WormerWonen.

Externe geschillencommissie

Deze commissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijk voorzitter, een lid namens de huurders en een lid namens de verhuurders. Deze leden hebben geen band met de aangesloten corporaties.

Het werkt als volgt:

- De klacht moet eerst door de corporatie zijn afgehandeld.
- De geschillencommissie stuurt u bericht van ontvangst en houdt u op de hoogte over het verloop van de afhandeling van het geschil.
- Er volgt een hoorzitting, waarin u de gelegenheid krijgt om het geschil mondeling toe te lichten. U mag zich door iemand laten bijstaan. De eventuele kosten hiervan komen voor uw rekening. Ook WormerWonen wordt in de gelegenheid gesteld om haar mening te geven.
- Uw geschil wordt besproken door de geschillencommissie.
- Binnen vier weken laat de geschillencommissie ons hun besluit weten. De directie mag alleen gemotiveerd van het advies van de commissie afwijken. U krijgt vervolgens binnen twee weken bericht over het definitieve besluit.
- Bent u het niet eens met dat besluit, dan kunt u altijd nog bij de (kanton)rechter in beroep gaan.

Het adres van de geschillencommissie is:

Geschillencommissie WormerWonen
t.a.v. secretaris Geschillencommissie
Postbus 22
1520 AA Wormerveer

Het klachtenreglement kunt u downloaden vanaf onze website.

Klacht over de huur en/of servicekosten

Als u het niet eens bent met de huur en/of servicekosten, dan kunt u hiertegen bezwaar maken. In eerste instantie proberen we hier samen uit te komen. Mocht dat echter niet lukken, dan kunt u bezwaar maken bij de Huurcommissie. De uitspraak van de Huurcommissie is bindend. Informatie over een bezwaar indienen bij de Huurcommissie kunt u vinden op de website van de Huurcommissie www.huurcommissie.nl.

BELANGRIJKE TELEFOONNUMMERS

Algemeen alarmnummer (brandweer, ambulance, politie)	112
Politie	0900 88 44
Huurders voor Huurders	(075) 642 60 50
Huurcommissie	0800 488 72 43
Storingsnummers	
Ziggo (klantenservice)	0900 18 84 (€ 0,01/min)
Nuon (elektriciteit en gas)	0800 90 09
PWN (water)	0900 40 50 700
Wmo-loket Wormerland	(075) 651 21 00
Grofvuilmelding	0800 0700
Huisvuilpas	0800 0700
Gemeente Wormerland	(075) 651 21 00
Gemeente Wormerland, centraal meldpunt openbare ruimte	(075) 651 21 00
Gemeente Wormerland (alarmcentrale voor calamiteiten aan wegen en riool, alléén na kantooruren)	(075) 670 17 01
Gemeente Zaanstad	14 075
Sociale wijkteam Wormerveer	088 2001117